

УДК 338.465+351

https://doi.org/10.33619/2414-2948/113/39

КВАЛИМЕТРИЯ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ОБЕСПЕЧЕНИЕ АДРЕСНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ

©*Мусаева А. К.*, ORCID: 0009-0000-3380-0985, канд. социол. наук,
Академия государственного управления при Президенте Кыргызской Республики
имени Жусупа Абдрахманова, г. Бишкек, Кыргызстан, kany.aigul@gmail.com

QUALIMETRY IN THE FIELD OF SOCIAL PUBLIC SERVICES: ENSURING TARGET AND EFFECTIVENESS

©*Musaeva A.*, ORCID: 0009-0000-3380-0985, Ph.D.,
Academy of Public Administration under the President of the Kyrgyz Republic
named after Zhusup Abdrakhmanov, Bishkek, Kyrgyzstan, kany.aigul@gmail.com

Аннотация. Исследуется применение квалиметрических методов для оценки и повышения качества социальных государственных услуг, с акцентом на обеспечение их адресности и эффективности. Социальные услуги, предоставляемые государством, играют ключевую роль в поддержке уязвимых групп населения и обеспечении социальной справедливости. Однако нередко их качество и доступность остаются неудовлетворительными, что приводит к неэффективному использованию ресурсов и снижению доверия граждан к государственным институтам. Квалиметрия, как наука об измерении и оценке качества, предлагает системный подход к решению этих проблем. Рассматриваются теоретические основы квалиметрии, ее роль в государственном управлении, а также практические аспекты внедрения квалиметрических методов в социальной сфере. Особое внимание уделяется разработке критериев оценки качества услуг, таких как доступность, своевременность, удовлетворенность получателей и эффективность использования ресурсов. Автор предлагает методику внедрения квалиметрии, включающую этапы разработки системы показателей, сбора данных, анализа результатов и корректировки процессов. В статье также обсуждаются преимущества квалиметрии, такие как повышение прозрачности, объективности и подотчетности, а также возможные трудности, связанные с недостатком данных, сопротивлением изменениям и высокой стоимостью внедрения. На основе анализа практических примеров из различных сфер (здравоохранение, образование, социальная поддержка) демонстрируется, как квалиметрия может способствовать повышению адресности и эффективности социальных услуг. Статья завершается выводами о необходимости системного подхода к внедрению квалиметрии и важности поддержки со стороны государства для достижения значимых результатов.

Abstract. Relevance: the article examines the use of qualimetric methods to assess and improve the quality of social public services, with an emphasis on ensuring their targeting and effectiveness. Social services provided by government which plays a key role in supporting vulnerable groups and ensuring social justice. However, their quality and availability often remain unsatisfactory, which leads to inefficient use of resources and a decrease in citizens' trust in government institutions. Qualimetry, as the science of measuring and assessing quality, offers a systematic approach to solving these problems. Research objectives: theoretical foundations of qualimetry, its role in public administration, as well as practical aspects of the implementation of qualimetric methods in the social sphere are considered. Particular attention is paid to the

development of criteria for assessing the quality of services, such as accessibility, timeliness, recipient satisfaction and efficiency in the use of resources. Materials and methods: the author propose a methodology for introducing qualimetry, which includes the stages of developing a system of indicators, collecting data, analyzing results and adjusting processes. The article also discusses the benefits of qualimetry, such as increased transparency, objectivity, and accountability, as well as the potential challenges associated with insufficient data, resistance to change, and high implementation costs. Research results: based on the analysis of practical examples from various fields (health, education, social support), it is demonstrated how qualimetry can help improve the targeting and effectiveness of social services. Conclusions: the article conclusion is about the need for a systematic approach to the implementation of qualimetry and the importance of government support to achieve significant results.

Ключевые слова: квалиметрия, социальные услуги, адресность, эффективность, государственное управление, оценка качества, удовлетворенность граждан, ресурсная эффективность, квалиметрическое образование.

Keywords: qualimetry, social services, targeting, efficiency, public administration, quality assessment, citizen satisfaction, resource efficiency, qualimetric education.

Социальные государственные услуги играют ключевую роль в обеспечении благополучия населения. Однако их качество и доступность часто вызывают нарекания. Внедрение квалиметрии позволяет объективно оценивать эффективность услуг и обеспечивать их адресность. Квалиметрия это наука об измерении и оценке качества активно применяется в различных сферах, включая государственное управление и социальные услуги, которая изучает методы количественной оценки качества объектов, процессов и систем. Она базируется на принципах измерения, сравнения и анализа. Основная цель квалиметрии — обеспечить объективную оценку качества для принятия управленческих решений. Квалиметрия зародилась в 1960-х годах благодаря работам Г.Г. Азгальдова, который предложил системный подход к оценке качества. Однако за последние десятилетия она значительно эволюционировала [1].

1960–1980-е годы: формирование базовых принципов и методов. Акцент на промышленное производство. 1990–2000-е годы: расширение на сферу услуг и государственное управление. Появление моделей, таких как SERVQUAL [2]. 2010-е – настоящее время: Интеграция с цифровыми технологиями. Использование больших данных, машинного обучения и блокчейна для оценки качества (Рисунок 1).

Системность. Качество рассматривается как сложная система, включающая не только объективные, но и субъективные аспекты. Например, в здравоохранении учитываются не только медицинские результаты, но и эмоциональное состояние пациентов.

Объективность. Современные технологии, такие как IoT (<https://www.intelvision.ru/blog/what-is-iiot>) интернет вещей, позволяют собирать объективные данные в реальном времени. Например, датчики в умных городах отслеживают качество дорожного покрытия и уровень загрязнения воздуха.

Сравнимость. Использование стандартизированных метрик, таких как ISO 9001, позволяет сравнивать качество услуг в разных странах и отраслях.

Адаптивность. Методы оценки должны быть гибкими и адаптироваться к быстро меняющимся условиям. Например, в период пандемии COVID-19 методы оценки качества

медицинских услуг были адаптированы для учета новых факторов, таких как скорость тестирования и доступность вакцин (<https://www.iso.org/standard/62085.html>).

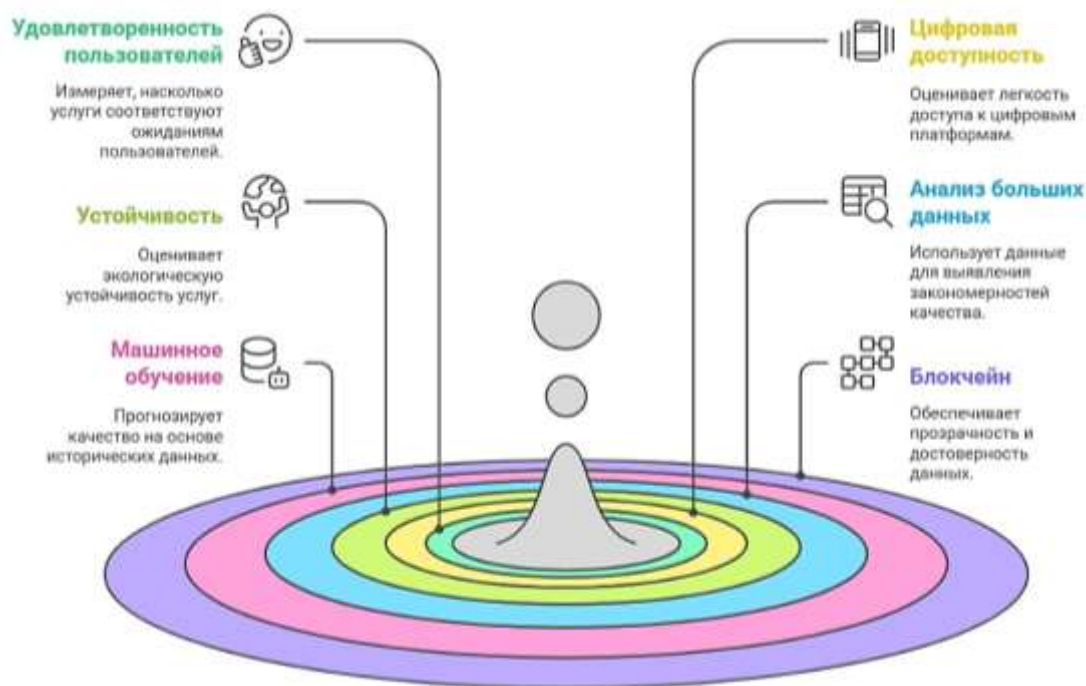


Рисунок 1. Принципы квалиметрии: расширенная интерпретация

Теоретические модели квалиметрии, такие как модель Азгальдова, SERVQUAL и EFQM, представляют собой мощные инструменты для оценки и управления качеством. Каждая из этих моделей имеет свои уникальные особенности и области применения, что делает их незаменимыми в различных сферах. В условиях цифровой трансформации и растущих требований к качеству эти модели продолжают развиваться, интегрируя новые подходы и технологии. Их использование позволяет не только оценивать текущее состояние, но и разрабатывать стратегии для достижения устойчивого развития и повышения удовлетворенности всех заинтересованных сторон.

Модель качества Г. Г. Азгальдова: трехуровневый подход. Модель, предложенная Генрихом Генриховичем Азгальдовым, является одной из первых системных концепций в квалиметрии. Она базируется на трехуровневой структуре в табл.1, которая охватывает как объективные, так и субъективные аспекты качества [1].

Таблица 1

УРОВНИ МОДЕЛИ КАЧЕСТВА Г. Г. АЗГАЛЬДОВА

Функциональные свойства.	Это базовый уровень, который включает характеристики, непосредственно связанные с назначением объекта. Например, для медицинской услуги это может быть эффективность лечения, а для образовательной программы — уровень знаний учащихся.
Эстетические свойства.	На этом уровне учитываются внешние характеристики, такие как дизайн, удобство использования и визуальная привлекательность. Например, в сфере услуг это может быть комфортность помещения или удобство интерфейса цифрового сервиса.
Социальные свойства	Высший уровень модели включает социальную значимость объекта. Например, для образовательной программы это может быть ее вклад в развитие общества, а для медицинской услуги — улучшение качества жизни пациентов

Данная модель является универсальной и применима к различным объектам и сферам, а также она является системной, которая учитывает как технические, так и гуманитарные аспекты качества. В промышленности модель Азгальдова используется для оценки качества продукции, где функциональные свойства включают надежность, эстетические — дизайн, а социальные — экологичность.

Модель SERVQUAL: оценка качества услуг. Модель SERVQUAL, разработанная Parasuraman, Zeithaml и Berry, является одной из наиболее известных моделей для оценки качества услуг. Она базируется на пяти ключевых измерениях, которые позволяют оценить восприятие качества со стороны потребителей [2].

Таблица 2

ИЗМЕРЕНИЯ МОДЕЛИ

<i>Надежность.</i>	Способность выполнять услуги точно и в срок. Например, в банковской сфере это может быть точность обработки транзакций.
<i>Отзывчивость</i>	Готовность помочь клиенту и оперативно реагировать на его запросы. Например, в сфере обслуживания это может быть скорость ответа на жалобы.
<i>Уверенность.</i>	Способность внушать доверие и демонстрировать профессионализм. Например, в здравоохранении это может быть компетентность врачей.
<i>Сопереживание.</i>	Индивидуальный подход к каждому клиенту и внимание к его потребностям. Например, в образовании это может быть поддержка студентов со стороны преподавателей.
<i>Осязаемость</i>	Внешние атрибуты услуги, такие как оборудование, интерьер или внешний вид персонала. Например, в гостиничном бизнесе это может быть чистота номеров.

Преимущества модели является фокус на восприятии потребителей и универсальность применения к различным видам услуг. В государственном управлении модель SERVQUAL используется для оценки качества услуг, предоставляемых через МФЦ (многофункциональные центры). Например, анализируются такие параметры, как время ожидания, вежливость сотрудников и удобство оформления документов.

Модель EFQM: комплексный подход к управлению качеством. Модель EFQM (European Foundation for Quality Management) представляет собой современный framework, который выходит за рамки оценки качества услуг и охватывает все аспекты управления организацией. Она базируется на девяти критериях, которые объединены в две группы: «Возможности» и «Результаты» [3] (Таблица).

Таблица 3

КРИТЕРИИ МОДЕЛИ

<i>Лидерство</i>	<i>Роль руководства в формировании стратегии и культуры качества.</i>
Стратегия	Разработка и реализация стратегических целей.
Персонал	Управление человеческими ресурсами и развитие сотрудников
Партнерства и ресурсы	Эффективное использование внешних и внутренних ресурсов.
Процессы, продукты и услуги	Оптимизация процессов и повышение качества продукции.
Результаты для клиентов	Удовлетворенность потребителей.
Результаты для персонала	Удовлетворенность сотрудников.
Результаты для общества	Вклад организации в развитие общества.
Ключевые результаты деятельности	Финансовые и операционные показатели.

Преимущества модели является комплексность охватывания всех аспектов управления и гибкость применяемая как для коммерческих, так и для государственных организаций. В государственном управлении модель EFQM используется для оценки эффективности работы органов власти. Например, анализируются такие параметры, как уровень удовлетворенности граждан, прозрачность принятия решений и эффективность использования бюджетных средств. Теоретические модели квалиметрии, такие как модель Азгальдова, SERVQUAL и EFQM, представляют собой мощные инструменты для оценки и управления качеством. Каждая из этих моделей имеет свои уникальные особенности и области применения, что делает их незаменимыми в различных сферах. В условиях цифровой трансформации и растущих требований к качеству эти модели продолжают развиваться, интегрируя новые подходы и технологии. Их использование позволяет не только оценивать текущее состояние, но и разрабатывать стратегии для достижения устойчивого развития и повышения удовлетворенности всех заинтересованных сторон. В государственном управлении квалиметрия используется для оценки эффективности услуг, процессов и программ. Это позволяет принимать обоснованные управленческие решения. Критериями оценки качества социальных услуг, включающих в себя основные параметры оценки это: Доступность услуг. Своевременность предоставления. Качество взаимодействия с получателями услуг. Эффективность использования ресурсов. Удовлетворенность граждан. Адресность же предполагает предоставление услуг тем, кто действительно в них нуждается. Квалиметрия позволяет разработать индикаторы для оценки точности охвата целевых групп. Внедрение квалиметрии в любой сфере, включая социальные государственные услуги, требует системного подхода. Каждый этап — от разработки системы показателей до корректировки процессов — должен быть тщательно проработан, чтобы обеспечить объективность, точность и эффективность оценки качества: Разработка системы показателей качества. Создание набор критериев и показателей, которые позволят объективно оценить качество услуг является основной целью данного этапа [1]. Шаги реализации разработки системы показателей качества приведены на Рисунке 1.



Рисунок 1. Шаги реализации разработки системы показателей качества

В здравоохранении система показателей может включать:

Время ожидания приема врача.

Уровень удовлетворенности пациентов.

Количество успешно завершенных случаев лечения.

Сбор данных и их анализ. Цель данного этапа является сбор достоверных данных для оценки качества и проведение их анализа [4]. Шаги реализации этапа сбора данных и их анализа приведены на Рисунке 2.



Рисунок 2. Шаги реализации этапа сбора данных и их анализа

В образовании данные могут быть собраны через опросы студентов и преподавателей, а также через анализ успеваемости. Например, можно оценить, как уровень удовлетворенности студентов коррелирует с качеством преподавания.

3. Оценка результатов и корректировка процессов. На основе анализа данных сделать выводы о текущем состоянии качества услуг и разработать меры по его улучшению [5]. Шаги реализации оценки результатов и корректировки процессов приведены на Рисунке 3. В социальной поддержке, если анализ данных показывает, что помощь не доходит до целевых групп, могут быть внедрены новые механизмы адресности, такие как цифровые платформы для регистрации и проверки получателей.

Этапы внедрения квалиметрии позволяет разработать систему показателей, сбор и анализ данных, оценку результатов и корректировку процессов — представляющих собой единый цикл, направленный на постоянное улучшение качества услуг. Системный подход к каждому этапу позволяет не только выявлять текущие проблемы, но и разрабатывать стратегии для их решения. В условиях цифровой трансформации и растущих требований к качеству такой подход становится особенно актуальным, обеспечивая прозрачность, объективность и эффективность оценки. Разработка системы показателей качества является первым и наиболее важным этапом внедрения квалиметрии. Этот процесс включает следующие этапы указанные на Рисунке 4.



Рисунок 3. Шаги реализации оценки результатов и корректировки процессов



Рисунок 4. Схема разработки системы показателей качества

Квалиметрия в процессе стандартизации государственных социальных услуг в сфере здравоохранения показателем качества может выступать:

Время ожидания приема врача.

Уровень удовлетворенности пациентов.

Количество успешно завершенных случаев лечения.

В здравоохранении квалиметрия может использоваться для оценки качества медицинских услуг. Например, в рамках программы ОМС анализируются данные о количестве жалоб и времени обработки заявлений. В сфере образования квалиметрия используется для оценки качества учебных программ. Например, в программе PISA (Международная программа по оценке образовательных достижений учащихся) используются квалиметрические методы для сравнения качества образования в разных странах. В социальной поддержке, если анализ данных показывает, что помощь не доходит до целевых групп, могут быть внедрены новые механизмы адресности, такие как цифровые платформы для регистрации и проверки получателей. Квалиметрия также может использоваться для оценки эффективности программ помощи. Например, в программе поддержки малоимущих семей анализируются данные о количестве семей, получивших помощь, и их удовлетворенности. Внедрение квалиметрии в сфере государственных социальных услуг позволяет не только оценивать текущее состояние качества, но и разрабатывать стратегии для его улучшения. Использование современных инструментов и методов, таких как анкетирование, статистический анализ и математические модели, обеспечивает объективность и точность оценки. Примеры успешного применения квалиметрии в здравоохранении, образовании и социальной поддержке демонстрируют ее высокую эффективность и потенциал для дальнейшего развития [7].

Выводы

Квалиметрия, как наука об измерении и оценке качества, представляет собой мощный инструмент для повышения эффективности и адресности социальных государственных услуг. В условиях растущих требований к качеству услуг и необходимости оптимизации использования ресурсов, внедрение квалиметрических методов становится не просто желательным, а необходимым шагом для обеспечения устойчивого развития социальной сферы [6].

Проведенное исследование позволило выявить ключевые преимущества квалиметрии, такие как объективность оценки, возможность выявления слабых мест и повышение прозрачности и подотчетности. Эти преимущества делают квалиметрию незаменимым инструментом для государственных органов, стремящихся улучшить качество предоставляемых услуг и повысить уровень доверия граждан. Однако внедрение квалиметрии также сопряжено с рядом проблем, включая недостаток данных, сопротивление изменениям со стороны сотрудников и высокую стоимость внедрения. Для успешного преодоления этих проблем необходим системный подход, включающий использование современных технологий, обучение персонала и вовлечение всех заинтересованных сторон.

Примеры успешного применения квалиметрии в таких сферах, как здравоохранение, образование и социальная поддержка, демонстрируют ее высокую эффективность. В здравоохранении квалиметрия позволяет сократить время ожидания и повысить уровень удовлетворенности пациентов. В образовании — улучшить качество учебных программ и успеваемость студентов. В социальной поддержке — обеспечить адресность и повысить охват целевых групп. Эти примеры подтверждают, что квалиметрия не только помогает выявлять проблемы, но и предоставляет инструменты для их решения.

Важным аспектом внедрения квалиметрии является использование современных технологий, таких как большие данные, искусственный интеллект и блокчейн. Эти технологии позволяют автоматизировать процессы сбора и анализа данных, что значительно повышает точность и объективность оценки. Кроме того, они способствуют повышению прозрачности и подотчетности, что особенно важно в условиях цифровой трансформации.

В заключение можно отметить, что квалиметрия представляет собой не просто метод оценки качества, а комплексный подход к управлению качеством, который позволяет не только измерять текущее состояние, но и разрабатывать стратегии для его улучшения. Внедрение квалиметрии в сферу социальных государственных услуг открывает новые возможности для повышения их эффективности и адресности, что в конечном итоге способствует улучшению качества жизни граждан и укреплению доверия к государственным институтам. Перспективы дальнейших исследований могут быть связаны с углубленным изучением возможностей интеграции квалиметрии с цифровыми технологиями, а также с разработкой новых методов и моделей оценки качества, учитывающих специфику различных сфер социальных услуг. Кроме того, важно продолжать работу по преодолению проблем внедрения, таких как недостаток данных и сопротивление изменениям, чтобы обеспечить максимальную эффективность квалиметрических методов.

Таким образом, квалиметрия является не только теоретической основой для оценки качества, но и практическим инструментом, который может значительно улучшить работу государственных органов и повысить уровень удовлетворенности граждан [9]. Ее внедрение в социальную сферу — это важный шаг на пути к созданию более справедливого и эффективного общества.

Список литературы:

1. Азгальдов Г. Г. Теория и практика оценки качества товаров. М.: Экономика, 1982.
2. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc // Journal of retailing. 1988. V. 64. №1. P. 12.
3. Сафонов А. Новая модель EFQM 2020: инновационные темы и концепции в менеджменте // Стандарты и качество. 2021. №2. С. 82. <https://doi.org/10.35400/0038-9692-2021-2-82-87>
4. Fornell C., Johnson M. D., Anderson E. W., Cha J., Bryant B. E. The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings // Journal of marketing. 1996. V. 60. №4. P. 7-18. <https://doi.org/10.1177/0022242996060000403>
5. Латышева А. И. Квалиметрия социальных процессов и цены трудовых ресурсов села // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика. 2013. №3(18). С. 109-113.
6. Мусаева А. К. Квалиметрическая оценка эффективности предоставления государственных услуг в Кыргызской Республике // Социальная политика и социальное партнерство. 2020. №11. С. 18-29. <https://doi.org/10.1177/0022242996060000403>
7. Musaeva A., Rita S., Karimova K., Abdullaeva Z. Qualimetric assessment of the public services efficiency provision in the Kyrgyz Republic // Open Journal of Political Science. 2020. V. 11. №1. P. 123-133. <https://doi.org/10.4236/ojps.2021.111008>

References:

1. Azgal'dov, G. G. (1982). Teoriya i praktika otsenki kachestva tovarov. Moscow. (in Russian).
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

3. Safonov, A. (2021). Novaya model' EFQM 2020: innovatsionnye temy i kontseptsii v menedzhmente. *Standarty i kachestvo*, (2), 82. (in Russian). <https://doi.org/10.35400/0038-9692-2021-2-82-87>
4. Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, 60(4), 7-18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
5. Latysheva, A. I. (2013). Kvalimetriya sotsial'nykh protsessov i tseny trudovykh resursov sela. *Vestnik Permskogo universiteta. Seriya: Ekonomika*, (3 (18)), 109-113. (in Russian).
6. Musaeva, A. K. (2020). Kvalimetricheskaya otsenka effektivnosti predostavleniya gosudarstvennykh uslug v Kyrgyzskoi Respublike. *Sotsial'naya politika i sotsial'noe partnerstvo*, (11), 18-29. (in Russian). <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
7. Musaeva, A., Rita, S., Karimova, K., & Abdullaeva, Z. (2020). Qualimetric assessment of the public services efficiency provision in the Kyrgyz Republic. *Open Journal of Political Science*, 11(1), 123-133. <https://doi.org/10.4236/ojps.2021.111008>

Работа поступила
в редакцию 01.02.2025 г.

Принята к публикации
08.02.2025 г.

Ссылка для цитирования:

Мусаева А. К. Квалиметрия в сфере социальных государственных услуг: обеспечение адресности и эффективности // Бюллетень науки и практики. 2025. Т. 11. №4. С. 293-302. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/113/39>

Cite as (APA):

Musaeva, A. (2025). Qualimetry in the Field of Social Public Services: Ensuring Target and Effectiveness. *Bulletin of Science and Practice*, 11(4), 293-302. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/113/39>